Uitvoeringskosten trekkingsrechten SVB

Begrotingsraming 2015

Versie 1.0

voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Voorwoord

In 2015 faciliteert de SVB in opdracht van het ministerie van VWS, Zorgkantoren en Gemeenten bij de uitvoering van het persoonsgebonden budget (PGB) in de Wet Langdurige Zorg (WLZ art. 3.3.3. lid 5), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO art. 2.6.2. lid 5) en de Jeugdwet (art. 8.1.8.). Doel is om budgethouders zo effectief en efficiënt mogelijk te ondersteunen bij de invulling van hun zorgbehoefte, waarbij zij zoveel mogelijk zelf de regie kunnen behouden. Aan de hand van facturen en urendeclaraties van zorgverleners zorgt de SVB sinds januari 2015 voor de uitbetaling en werkgeversadministratie.

Eind 2014 heeft de SVB de begroting voor de verwachte uitvoeringskosten en de begroting voor de versteviging van de IT-systemen aan VWS uitgebracht. Beide begrotingen zijn tot stand gekomen op basis van de destijds beschikbare informatie.

Deze begrotingsraming geeft inzicht in de verwachte realisatie van kosten over geheel 2015 op basis van de realisatie over de eerste drie maanden 2015 en de op dit moment beschikbare informatie over de activiteiten die er voor de rest van het jaar gepland staan.

Door alle onvoorziene activiteiten als gevolg van het inwerking treden van de terugvalscenario's en de grote dynamiek die dit zowel binnen de SVB als in de directe omgeving tot gevolg had, wijkt het financiële beeld nu sterk af van hetgeen oorspronkelijk begroot was. In deze begrotingsraming 2015 probeert de SVB een zo realistisch mogelijk beeld te schetsen van alle nog te verwachten kosten. Daar waar mogelijk zal ook worden stilgestaan bij onzekerheden die mogelijk van invloed zijn op het toekomstige kostenverloop.

Dit document kan worden aangehaald als "Begrotingsraming 2015 (versie 30 april 2015)"

met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In dit document is een nieuwe begrotingsraming opgesteld voor de uitvoering van trekkingsrechten PGB bij de SVB. Deze begroting is aan aanvulling op de begroting welke op 30 september 2014 (RvB.110/14/NV/jh) is ingediend en waarop begin dit jaar is aangegeven dat door de aanvullende maatregelen de uitgangspunten onder deze begroting niet meer realistisch zijn. Afgesproken was dat zodra meer zicht is op de ontwikkeling van de reguliere exploitatie (eerste ervaringscijfers) en meer duidelijkheid over de terugvalscenario's gekoppeld aan het herstelplan en noodzakelijk ICT investeringen er een aanvullende begroting zou worden voorgelegd.

Bij het opstellen van deze begrotingsraming vormt de basis voor deze aanvullende begroting en is zoals aangegeven in paragraaf 1.2 uitgegaan van een aantal nieuwe veronderstellingen. Wanneer na 30 april de actualiteit afwijkt van veronderstellingen kan de begrotingsraming alsnog hoger of lager uitvallen. Wij zullen u in ons regulier overleg tijdig informeren mocht deze situatie zich gaat voordoen.

De taken van de SVB die horen bij het uitvoeren van de wettelijke taak zijn:

- Het uitbetalen van vergoedingen aan zorgverleners die daar recht op hebben;
- Het uitbetalen van salarissen aan zorgverleners die budgethouders ten diensten zijn;
- Het toevoegen van budget in het kader van uitbetalen van ziekengeldvergoedingen aan budgethouders i.v.m. vervangende zorg;
- Het overnemen van de salarisadministratie en/of werkgeversadministratie voor budgethouders (jaaropgaven, loonstroken, inhoudingen en premies afdragen aan Belastingdienst);
- Het beheer van modelovereenkomsten;
- Het adviseren, voorlichten en informeren van budgethouders;
- Ondersteunen bij het voorkomen en signaleren van fraude.

Gemaakte keuzes in het alloceren van kosten
Om een duidelijke afbakening te maken tussen de reguliere exploitatie kosten en de meerkosten als gevolg van terugvalscenario's en herstelplan is gekozen voor de volgende opzet:

- ***Reguliere exploitatie.***
  Dit betreft de kosten die bij het oorspronkelijke opzet was beoogd. Waarbij de gehele keten van budgethouder, zorgkantoor, gemeente en zorgaanbieder conform gewenst proces handelt.

- ***Additionele kosten in regulier verwerkingsproces.***
  De SVB verwacht dat een aantal uitgangspunten zoals bij de begroting op 30 september 2014 was veronderstelt in het reguliere proces op zijn vroegst pas in 2016 zullen worden gerealiseerd.

- ***Additionele kosten als gevolg van terugvalscenario's en herstelplan***
  Kosten als gevolg van de uitvoering van terugvalscenario's en de daaruit voortvloeiende herstelplannen.

Daarnaast is in deze begroting een overzicht gegeven van de initiële uitvoering (overloop werkzaamheden uit 2014) en ICT ontwikkeling (overloop werkzaamheden uit 2014) welke niet in begroting 2015 waren opgenomen.

Zoals afgesproken zal de huidige rapportage en verantwoordingscyclus gehandhaafd blijven wat betekent dat u in de eerste tertaalrapportage geïnformeerd zal worden over de periode januari – april 2015.

1.2 Uitgangspunten van deze prognose 2015

In de huidige fase waarin de dienstverlening van de SVB zich bevindt rondom de invoering van de trekkingsrechten is er een grote afhankelijkheid van de uit te voeren werkzaamheden van de budgethouder en ook de Zorgkantoren en Gemeentes. De steeds wisselende dynamiek rondom de implementatie kan de komende tijd opnieuw additionele werkzaamheden opleveren. Dit allemaal in het kader dat de zorg die ingekocht wordt via PGB ongestoord doorgang kan vinden en dat in schrijnende gevallen er direct gehandeld kan worden. In deze begroting wordt uitgegaan dat de maatregelen in het herstel en ketenplan in tijd en omvang conform afspraak worden uitgevoerd en dat er geen nieuwe maatregelen noodzakelijk zijn. Ook wordt verondersteld dat maatregelen die direct ondersteunend zijn aan het primaire proces en processturing binnen de IT-wijzigingsvoorstellen met hoge prioriteit worden gerealiseerd zodat daar waar mogelijk werkzaamheden op geautomatiseerde manier ondersteund kunnen worden.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt op hoofdlijnen een managementsamenvatting gepresenteerd die in volgende hoofdstukken nader wordt uitgewerkt. In hoofdstuk drie is uitgewerkt wat de voornaamste inhoudelijke oorzaken zijn voor de extra inspanning die moet worden geleverd en hoe deze kosten (naast het realiseren van herstelplan) weer verder terug kunnen richting de beoogde reguliere exploitatie. In hoofdstuk vier is een nadere opbouw en onderbouwing opgenomen van de oorspronkelijke en goedgekeurde begroting 2015 waarna in hoofdstuk vijf eerst een nadere toelichting wordt gegeven op de werkelijke kosten over de eerste drie maanden. Ten slotte is in hoofdstuk zes een integrale nieuwe begroting 2015 opgesteld en onderbouwd.

De inspanningen zoals genoemd in het kader van uitvoeringstoets (d.d. 29 april 2015) zijn integraal opgenomen in deze begroting.

2 Managementsamenvatting

Conform de door VWS gewenste onderverdeling van kosten maakt onderstaande tabel duidelijk welke kosten de SVB nog denkt te gaan realiseren in 2015. De SVB verwacht in totaal over 2015 ruim € 74,8 milj. nodig te hebben om de aan haar toevertrouwde taken binnen het trekkingsrechten domein uit te voeren. Het totaal door VWS tot op heden aan de SVB toegekende budget voor 2015 bedraagt € 30,1 milj. Het verschil met het benodigde geprognosticeerde budget komt hierdoor op € 44,7 milj.

2.1 Totale begrotingsraming

Kostencategorie (bedragen x € 1 milj.)	Inschatting totaal 2015	Realisatie Jan-maart	Raming April-dec
Reguliere exploitatie (op basis van nieuwe uitgangspunten)	56,2	10,5	45,7
Additionele kosten terugvalscenario's	8,2	2,1	6,1
Additionele kosten herstelplan (vanaf 1 april)	4,9		4,9
ICT ontwikkeling (functioneel, excl. technische versteviging)	2,5		2,5
Initiële uitvoering (overloop werkzaamheden uit 2014)	2,9	2,9	
Initiële ontwikkeling (overloop werkzaamheden uit 2015)	0,1	0,1	
	-------	-------	-------
Totaal	**74,8**	**15,6**	**59,2**
Budget toegekend	**30,1**		

Benodigde additionele middelen	**44,7**		

De oorspronkelijke begroting uitvoering trekkingsrechten ging uit van een te realiseren bedrag van € 28,9. Deze begroting is door VWS gehonoreerd (VWS brief d.d. 22 december 2014 met kenmerk 704595-131530-LZ). Additioneel aan de begroting van de reguliere uitvoeringskosten heeft de SVB eind 2014 de IT-begroting voor de "Versteviging van de Trekkingsrechtsystemen" (SVB brief d.d. 30 oktober 2014 met kenmerk RvB.121/14/NV/jvr) bij VWS ingediend. In deze begroting gaf de SVB in 2015 € 5,7 milj. nodig te hebben voor de benodigde versteviging van haar IT-systemen zodat de gewenste dienstverlening ook in de toekomst geborgd kon worden. In de stuurgroep Trekkingsrechten is naar aanleiding van een uitgevoerde gateway review besloten contra expertise in zetten om de haalbaarheid van de door de SVB gewenste verstevigingen te laten toetsen. Een definitief oordeel over de haalbaarheid als resultaat van de reeds uitgevoerde contra expertise (M&I) is er tot op heden nog niet. Om de SVB de mogelijkheid te bieden de systemen robuust genoeg te maken/houden, zodat de reguliere dienstverlening geen gevaar zou lopen, heeft de staatsecretaris een additioneel budget toegekend van € 1,2 milj. voor de uitvoering van zogenaamde " no-regret" activiteiten.

Het effect van alle maatregelen geeft uiteindelijk een uitbreiding van september 2014 begrote 274 fte aan formatie voor de productie naar in totaal 1.035 fte. Waarbij er circa 90 fte tijdelijk worden ingezet worden op terugvalscenario en 70 fte op het herstelplan.

3 Oorzakenanalyse

3.1 Toelichting op oorzaken voor opstelling nieuwe kostenraming

De toename in de verwachte kosten 2015 ten opzichte van wat oorspronkelijk begroot was, is groot. Deze toename is te herleiden naar een aantal duidelijke oorzaken.

- ***Politieke besluitvorming rondom ZvW***
  Het late tijdstip (december 2014) van politieke besluitvorming rondom de ZvW heeft druk op het uitvoeringsapparaat verhoogd omdat dit op het laatste moment heeft gezorgd voor de verschuiving van zorgdossiers tussen wetten (20.000 tot 25.000 dossiers).

- ***Aanlevering zorgovereenkomsten***
  De SVB heeft als onderdeel van de keten veel ZOKken te laat ontvangen. Bovendien waren ook van de aangeleverde ZOKken veel exemplaren niet compleet en/of correct, waardoor in een erg laat stadium 89.000 exemplaren retour moesten.

- ***Communicatie aan zorgverleners***
  Er is in de keten veel aandacht geweest voor de communicatie richting de budgethouders. De communicatie richting zorgverleners is hierbij flink achter gebleven. De mismatch in de verwachtingspatronen bij zorgverleners en wat er uiteindelijk geboden werd, was erg groot;

  - Stelselwijziging van bevoorschotting PGB-houder naar betalen zorgverlener op declaratiebasis via PGB-houder achteraf;
  - Verandering in stelsel WLZ, WMO en JW

- ***Terugvalscenario's***
  Op 27-11-2014 is er in het bestuurlijke overleg gesproken over het effectueren van de terugvalscenario's. Beide terugvalscenario's zijn uiteindelijk pas in januari 2015 geeffectueerd. Beide terugvalscenario's hebben een enorme impact gehad op de uitvoering van de Trekkingsrechten binnen de SVB. Tevens maakte de terugvalscenario's in technische zin betalen en declareren mogelijk, maar budgethouders en zorgverleners snapten niet hoe en ook dit heeft tot een hoop onrust geleid. Ook ontstond bij toepassen van beide terugvalscenario's een andere vraag naar management informatie welke pas in een veel later stadium gepland waren in de release kalender.

- ***Aannamen t.a.v. productietijden***
  De aannamen ten aanzien van de benodigde productietijd waren te laag. Voor de begrotingsraming is destijds gebruik gemaakt van de ervaringen uit het verleden van de SVB bij de uitvoering van vergelijkbare taken en recentere ervaringen opgedaan bij de uitvoering van de pilots trekkingsrechten. Een eerste inschatting na 3 maanden productie is dat de gerealiseerde productietijden 30% lager liggen als in de eerste instantie geprognosticeerd. De mate van gewenning en opdoen van ervaring met de juiste werkwijze bij alle schakels in de keten (budgethouder, zorgaanbieder, zorgkantoren en gemeentes) zal er voor moeten zorgen dat veel meer aanleveringen aan de SVB "in een keer goed gaan". Waardoor proces kan gaan functioneren zoals bedoeld en ingericht was.

- ***Gebruik portal vs. fysieke post/E-mail***
  Bij het opstellen van de originele begroting van de reguliere uitvoeringskosten is er vanuit gegaan dat 50% van de declaraties via het portal aan de SVB zouden worden aangeboden en de overige 50% via de post en E-mail. In maart 2015 blijkt dat slechts 20% van de declaraties via het portal worden aangeboden en maar liefst 80% via de post en E-mail (welke niet geautomatiseerd in de portal terecht komt). Het aantal extra handelingen dat verricht moet worden om een fysiek poststuk te verwerken, is vele malen groter dan de bijna geheel geautomatiseerde verwerking via het portal. Dit alles met ernstige efficiency verlies als gevolg.

- ***Verrichten nood/spoedbetalingen***
  Als gevolg van administratieve achterstanden, uiteenlopende verwachtingspatronen, en het toenemende aantal schrijnende gevallen als gevolg hiervan, is in de maand februari het Rapid Response Team (RRT) in het leven geroepen. In nauwe samenwerking met Per Saldo zorgt dit team ervoor dat de benodigde zorg aan budgethouders gecontinueerd kan worden doordat zorgverleners via spoedprocedures binnen 3 dagen betaald krijgen.

- ***Betalen, betalen, betalen***
  Om continuïteit van zorg te kunnen waarborgen ligt de focus op het zo snel mogelijk betalen van zorgdeclaraties. Om dit te kunnen doen heeft de SVB een hoop gebruikelijke checks in het systeem moeten omzeilen en deze later (nadat de betaling was verricht) moeten uitvoeren. Dit heeft een hele hoop herstelacties en dubbel werk als gevolg.

- ***Beperkte volume toename***
  Het totaal aantal budgethouders aan wie de SVB verwachte ondersteuning te bieden in 2015 bedroeg 135.600. Eind maart zijn dit er al 140.100 en blijft dit aantal stijgen. Er zijn in 2014 bij benadering 244.000 zorgverleners aangemeld. De verwachting was dat het aantal zorgverleners naar verwachting per saldo niet zou toenemen. De verwachting was wel dat nieuwe budgethouders zorgverleners zouden aanmelden, en dat ook bestaande budgethouders nieuwe zorgverleners zouden aanstellen. Eind maart leek deze aanname nog werkelijkheid (245.000 zorgcontracten), maar inmiddels zijn dit er al 252.700. De verhouding tussen aantallen budgethouders en zorgverleners blijft intact, maar de absolute aantallen nemen toe ten opzichte van hetgeen in de eerste instantie werd verwacht.

3.2 Mogelijkheden voor afname van tijdelijke extra kosten

Zoals eerder aangegeven is verdeling gemaakt binnen de totale kosten. De overloop van 2014 en ook de kosten van de terugvalscenario's en herstelplannen zijn eenmalig. Door de SVB is aangegeven dat de verwachting bestaat dat voor 2016 nog niet naar de beoogde inspanning zoals berekend in de oorspronkelijke begroting terug kan worden gegaan. De additionele werkzaamheden zullen blijven bestaan tot de gehele keten inclusief de SVB in staat is op de juiste manier de processen zoveel mogelijk geautomatiseerd af te wikkelen. Kosten besparingen op deze additionele kosten kunnen worden gerealiseerd door in het najaar gezamenlijke inspanning te gaan leveren om:

- Het gebruik van portal te gaan promoten (naar het oorspronkelijke 50/50 niveau of liefst nog hoger)
- De kwaliteit van initieel bij de SVB aangeleverde documenten te verbeteren (zorgcontracten, toekenningsbeschikkingen e.d.)

- De integrale dossierafhandeling te kunnen borgen zodat eventuele toch aanwezige niet geautomatiseerde afhandeling “in een klantcontact” kunnen worden afgewikkeld.

4 Herhaling uitgangspunten begroting 2015

4.1 Begrote reguliere exploitatie

Kostencategorie	Oorpronkelijke begroting (x €1 milj.)
Personeelskosten	22,4
Automatiseringskosten	2,3
Huisvestingskosten	1,2
Bureaukosten	1,7
Diensten en diversen	1,3

Totaal	**28,9**

Voor de reguliere exploitatie is een begroting aangeboden van € 28,9 miljoen.

Voor deze begroting zijn een aantal uitgangspunten gehanteerd. Het belangrijkste uitgangspunt voor de begroting was dat de initiële gegevensuitwisseling tussen gemeenten, zorgkantoren, budgethouders en de SVB volledig was afgerond. En dat alle budgetgegevens en zorgovereenkomsten op 1 januari 2015 van budgethouders zouden zijn geregistreerd. Voor de begroting 2015 is uitgegaan van 135.600 budgethouders met 244.000 zorgovereenkomsten.

Op grond van bovengenoemde aantallen budgethouders en zorgverleners is een begrotingsraming gemaakt van het werkaanbod en de normtijd per activiteit. De begrotingsraming kwam uit op gemiddeld 270 fte voor dienstverlening aan budgethouders en 64 fte aan directe ondersteuning.

In de begroting is rekening gehouden met automatiseringskosten die structureel zijn en los staan van de mogelijk gewenste ICT-ontwikkeling. De in de reguliere begroting opgenomen ICT-kosten gaat het uitsluitend om reeds bestaande hardware en software die medewerkers nodig hebben voor de uitvoering van hun dagelijkse activiteiten.

Een ander uitgangspunt is dat de huidige locatie in Utrecht toereikend was om de alle directe medewerkers te huisvesten. Voor de verwachte kosten is uitgegaan van de kosten die samenhangen met het gebruik van alleen deze locatie.

4.2 Begroting kosten IT-ontwikkeling

Op 30 oktober 2014 heeft de SVB een begroting voor de incidentele kosten en van de benodigde versteviging van het trekkingsrechtsysteem ingediend. Naar aanleiding van het advies van de contra expertise (M&I) komt de SVB met een herijkte begroting. In de periode na 1 januari is hard gewerkt aan de performance van het systeem teneinde het sterk oplopend aantal interne gebruikers te kunnen ondersteunen, aanvullende functionaliteit op te leveren en de noodzakelijke batchverwerking, buiten productietijden, te kunnen optimaliseren.

Van VWS heeft de SVB € 1,2 miljoen toegewezen gekregen voor deze zogeheten “no-regret” activiteiten.

5 Werkelijke kosten januari t/m maart 2015

De werkelijke kosten kunnen worden verdeeld in drie verschillende soorten activiteiten:

Categorie	(x €1 milj.)	Begroot t/m maart	Realisatie Jan t/m maart
5.1. Reguliere exploitatie		7,2	12,6
5.2. Initiële uitvoering (overloop werkzaamheden uit 2014)		0,0	2,9
5.3. ICT ontwikkeling (overloop werkzaamheden uit 2014)		0,0	0,1
		------	------
Totaal		7,2	15,6

5.1 Reguliere exploitatie januari – maart

In onderstaande tabel is een samenvatting opgenomen van de overschrijding op de reguliere exploitatie welke in het vervolg van dit hoofdstuk nader wordt toegelicht.

Categorie (x 1 milj.)	Regulier exploitatie	Add kn. Reguliere proces	Kosten Terugval Scenario's	Totaal realisatie
Personeelskosten	7,2	1,8	1,6	10,6
Automatiseringskosten	0,5	0,2	0,1	0,8
Huisvesting	0,3	0,1	0,1	0,5
Bureaukosten	0,2	0,0	0,2	0,4
Diensten en Diversen	0,1	0,1	0,1	0,3
	------	-------	-------	------
Totaal	**8,3**	**2,2**	**2,1**	**12,6**

Doordat de reguliere activiteiten zoals die in de oorspronkelijke begroting zijn opgenomen in de eerste 3 maanden van dit jaar vrijwel naadloos zijn overgelopen in de additionele werkzaamheden die voortvloeien uit de terugvalscenario's is het onderscheid moeilijk te maken. Bij de onderverdeling van kosten naar de diverse categorieën is de aanname gedaan dat deze analoog is aan de die van de originele begroting en dat de verdeling van kosten over het jaar een lineair beeld laat zien.

De grootste impact wordt gerealiseerd door de toename van de personeelskosten. In de originele begroting 2015 werd uitgegaan van een structurele bezetting van 344 FTE in maart waren dit al 852 FTE. Hiervan waren er 70 in vast dienst, en 782 uitzendkrachten. De kosten voor de uitzendkrachten zijn verdeeld over de stijging van de kosten van de periode januari t/m maart. Voor zover deze inspanningen waren toe te rekenen aan werkzaamheden die overliepen uit 2014 zijn deze opgenomen in de initiële uitvoering (overloop 2014) opgenomen.

Doordat er capaciteit nodig was voor de initiële invoering is er extra capaciteit ingeschakeld voor de reguliere verwerking van declaraties en facturen. Door de toename van productietijd (eerste inschatting op basis van uitvraag management) en de toename van het aantal budgethouders en

zorgverleners is de inschatting gemaakt dat er ten opzichte van het begrote budget 30% meer kosten zijn gerealiseerd.

Als gevolg van het inwerking treden van de terugvalscenario's en de vele (media) aandacht voor de invoering van trekkingsrechten bij het PGB is er € 2,1 milj. extra aan kosten gemaakt. Niet alleen de direct uit de terugvalscenario's voortvloeiende werkzaamheden zijn debet aan de kostenrealisatie maar ook de indirecte werkzaamheden die voortkwamen uit de onrust (#PGB alarm) bij budgethouders en vooral zorgverleners. Dit heeft een hoop extra telefoonverkeer genereert. De SVB heeft hiervoor extra mensen ingezet en schakelt bij grote drukte capaciteit van andere SVB-vestigingen bij.

5.2 Initiële uitvoering (overloop werkzaamheden uit 2014)

Initiële uitvoering (overloop werkzaamheden uit 2014)	(x 1 milj.)	Realisatie tm P3
Personeelskosten		2,51
Huisvesting		0,31
Bureaukosten		0,04
Diensten en Diversen		0,03
Totaal		**2,90**

De reguliere begroting 2015 ging uit van volledige invoer van de overeenkomsten in 2014. Bovendien zouden de organisatietransitie en de IT aanpassingen gereed zijn. Om de resterende overeenkomsten zo spoedig mogelijk weg te werken is het aantal aanwezige uitzendkrachten in de eerste drie maanden opgeschaald. De kosten die hier gepresenteerd worden zijn dus een directe overschrijding die geen dekking kent vanuit de reguliere begroting. Dit traject is in de begroting verondersteld te zijn afgerond. Alle activiteiten die vanaf 1 april plaats vinden vallen onder de nieuwe reguliere exploitatie begroting, de terugvalscenario's of het herstelplan.

5.3 ICT ontwikkeling (overloop werkzaamheden uit 2014)

De kosten voor de ICT ontwikkeling (overloop werkzaamheden uit 2014) bedragen € 0,13 milj.. Dit zijn uren besteed aan het bouwen van een aantal (extra) functionaliteiten. Door de inwerkingtreding van de terugvalscenario's zijn nog niet alle functionaliteiten ontwikkeld. Dit traject is wel beschouwd als afgerond. De activiteiten vanaf 1 april vallen onder het kopje ICT-ontwikkeling (functioneel, exclusief technische versteviging).

6 Begrotingsraming april t/m december 2015

6.1 Recapitulatie begrotingsraming

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de nieuwe begrotingsraming voor de periode april tot en met december. Deze kosten worden in de volgende paragrafen naar toegelicht.

Categorie	(x 1 milj.)	Begroting 2015 oorspronkelijk P4 tm P12	Begroting Raming P4 tm P12
6.2 Reguliere exploitatie		21,7	45,7
6.3 Terugvalscenario's			6,1
6.4 Herstelplan			4,9
6.5 ICT ontwikkeling (functioneel, excl. technische versteviging)		1,2	2,5
		-------	-------
Totaal		**22,9**	**59,2**

6.2 Reguliere exploitatie

Categorie	(x 1 milj.)	Begroting 2015 oorspronkelijk P4 tm P12	Begroting Raming P4 tm P12
Personeelskosten		16,8	36,0
Automatiseringskosten		1,7	4,1
Huisvesting		0,9	1,7
Bureaukosten		1,3	2,2
Diensten en Diversen		1,0	1,7
		-------	-------
Totaal		**21,7**	**45,7**

Naast de uitvoering van de reguliere taken lag de nadruk vanaf het begin van 2015 op de initiële uitvoering en de terugvalscenario's. Hierdoor zijn er op andere werkprocessen voorraden ontstaan die moeten worden weggewerkt. Hiervoor is extra capaciteit nodig die niet begroot is in de originele begroting van de reguliere uitvoeringskosten. Uitgangspunt is dat het zittend aantal (vaste en flexibele) medewerkers het gehele jaar nodig zal zijn om alle reguliere taken uit te kunnen voeren.

6.2.1 Personele kosten

Categorie	(x 1 milj.)	Begroting 2015 oorspronkelijk P4 tm P12	Begroting Raming P4 tm P12
Directe personele kosten		13,6	29,7
Management		2,1	3,3
Toerekening indirecte personeelskosten staf en overhead		1,1	3,0
		-------	-------
Totaal		**16,8**	**36,0**

Toelichting op ontwikkeling directie formatie

Ten aanzien van de raming van de directie formatie voor de reguliere exploitatie zijn we o.a. uitgegaan van de onderstaande uitgangspunten:

- De normtijden van de reguliere activiteiten blijken in realiteit hoger dan verwacht bij het opstellen van de reguliere begroting 2015. Een eerste voorzichtige schatting is dat de normtijden circa 30% hoger zullen liggen.

- Voor de begroting 2015 werd verwacht dat 50% van de aanlevering van declaraties en facturen via het webportal zou lopen. In werkelijkheid wordt circa 20% van de declaraties en facturen via het webportal aangeleverd. Dit betekent additioneel benodigde capaciteit voor handmatige verwerking met een hoger kennisniveau om handmatige mutaties te kunnen verwerken.

- Het frontoffice is in de eerste drie maanden uitgebreid het grote aanbod aan telefoontjes te kunnen verwerken. Om het aanbod van telefoontjes beter te spreiden zijn de bedrijfstijden (van 8:00 uur tot 21:00 uur en op zaterdag van 9:00 uur tot 16:00 uur) ook uitgebreid. Als gevolg hiervan is de capaciteit van het frontoffice verder uitgebreid.

Deze maatregelen maken het, los van de 6.3 en 6.4 benoemde aantallen, noodzakelijk de volgende formatie beschikbaar te hebben:

Backoffice	481 x	€ 49.200	= € 23,7 milj.
Frontoffice	121 x	€ 49.200	= € 6,0 milj.
Totaal			€ 29,7 milj.

Voor de berekening is uitgegaan van een direct gemiddeld tarief zonder kostenopslag van € 30,75 per uur en 1.600 betaalde uren in 9 maanden. Reden hiervoor is dat momenteel het frontoffice personeel wat hogere schalen kent als de medewerkers in het backoffice. De wens is echter om ook het backoffice te bemannen met hoger gekwalificeerd personeel om zodoende de gewenste kwaliteitsverbeteringen te bewerkstelligen.

Toelichting op formatie management

Door uitbreiding van de capaciteit voor de reguliere exploitatie in 2015 is ook extra management nodig. Deze maatregelen maken het, los van de in 6.3 en 6.4 benoemde aantallen, noodzakelijk de extra managementformatie beschikbaar te hebben, waarbij uitgegaan is van een span-of-control van 35 fte.

Backoffice	14 x	€ 72.600	= € 1,0 milj.
Frontoffice	3 x	€ 72.600	= € 0,2 milj.
Bestaande formatie			€ 2,1 milj.
Totaal			€ 3,3 milj.

Voor de berekening is uitgegaan van een direct gemiddeld tarief zonder kostenopslag van € 45,38 per uur en 1.600 betaalde uren in 9 maanden. Additioneel aan deze kosten voor management dat direct gelinkt is aan de productie zijn daar ook nog de extra kosten voor hoger management.

Toelichting op indirecte personeelskosten staf en overhead
Vanaf begin 2015 is ook de ondersteuning geïntensiveerd op gebied van communicatie, strategische en beleidsmatige ondersteuning, sturing van processen (managementinfo, controlling), HR, Audit Dienst en ondersteuning voor begeleiding en ontwikkeling medewerkers en juridische ondersteuning. Gedurende 2015 is de verwachting dat de inzet van externe kenniswerkers nodig zal blijven. Deze kosten worden direct toegerekend en zijn in de prognose tot stand gekomen op basis van extrapolatie van de huidige bezetting. Overige direct toegerekende kosten betreft de ondersteuning binnen het Servicecentrum PGB zelf en de op basis van overeengekomen SLA's met directies op het hoofdkantoor. Indirect vindt er vanuit het hoofdkantoor ook nog een toerekening van de overige kosten plaats.

6.2.2 Automatiseringskosten

In de oorspronkelijke begroting is € 2,3 milj. gereserveerd voor de automatiseringskosten en € 0,6 milj. voor ontwikkeling van de bestaande functionaliteit (deze zijn in personeelskosten opgenomen). Van de € 2,3 milj. is € 1,0 milj. nodig voor 400 werkplekken (x € 2.700,-). Door de uitbreiding van de capaciteit zijn 700 extra werkplekken nodig (x 2.700 = € 1,9 milj.). De overige automatiserings-kosten (€ 0,9) worden gerealiseerd door de aanschaf van licenties en uitbreiding van telefoonfaciliteiten. Hiermee komt het feitelijk benodigd regulier exploitatiebudget voor 2015 op totaal € 5,1 milj., waarvan € 4,1 milj. vanaf april wordt gerealiseerd (exclusief de € 0,6 milj. die opgenomen zijn onder de personele kosten).

6.2.3 Huisvesting

We hebben extra huisvesting binnen andere SVB-locaties moeten afnemen. We verwachten deze extra huisvesting het gehele jaar nodig te hebben. Een deel van deze extra huisvesting rekenen we toe aan de reguliere exploitatie. De kosten van deze extra huisvesting zijn gecalculeerd op € 0,8 milj. en is ingeschat voor deze raming op basis van een stijging van 75% t.o.v. huidige begroting. Dit is lager dan bij de uitbreiding van de werkplekken verwacht mag worden maar centrale faciliteiten e.d. zijn niet geëxtrapoleerd. Als dit wel gedaan zou zijn zouden kosten met 115 % stijging.

6.2.4 Bureaukosten en Diensten en diversen

De verwachte bureaukosten 2015 zijn tot stand gekomen op basis van extrapolatie met een gelijke ophogingsfactor van 75% berekend.

- Het benodigde budget voor bureaukosten voor de periode april t/m december was € 1,3 milj. en wordt € 2,2 milj. Het gaat hier onder meer om portokosten en kosten voor druk- en bindwerk.

- Het benodigde budget voor Diensten en diversen voor de periode april t/m december was € 1,0 milj. en wordt € 1,7 milj.

6.3 Terugvalscenario's

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van het waarborgen van continuïteit van zorg voor budgethouders, door de betaling van declaraties van hulpverleners centraal te stellen en de voorlichting aan budgethouders en zorgverleners te verbeteren. Hiervoor voert de SVB in opdracht van VWS een aantal terugvalscenario's uit. De essentie van de maatregelen was het aantal stappen tot uitbetaling te verminderen en deze later te herstellen. Deze lopen door totdat een reguliere verwerking gegarandeerd kan worden. Het gaat voor de SVB om de volgende maatregelen:

- Ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten
- Ambtshalve toekennen van budget
- Aanlevering toekenningsberichten via Excel
- Rapid Response Team
- Noodbetalingen via RRT en herstellen van spoedbetalingen
- Beperkte controles op declaraties
- Extra intern en externe communicatie in de keten
- Extra management om processen te beheersen
- Kosten voor audits en realiseren van specifieke productie en managementinformatie.
- Extra inzet van accountmanagement, centrale beleidsvoorbereiding en ondersteuning

Het ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten en het ambtshalve toekennen van budget is vooral ICT activiteit geweest. De kosten hiervoor hebben we opgenomen onder de reguliere exploitatiekosten over de eerste drie maanden van dit jaar.

Categorie	(x 1 milj.)	Uren	Realisatie P4 tm P12
1. Uitval		9.900	0,4
2. RRT		27.500	1,2
3. Extra Frontoffice		105.000	4,5
		-------------	-------
Totaal		**142.400**	**6,1**

Hierbij is gerekend met een integrale kostenprijs per uur van € 42,97 omdat gevraagd is deze kosten ook geheel separaat te berekenen. In dit tarief zit een opslag van € 12,22 boven op de directe personeelskosten (exclusief management wat ook in de opslag is meegenomen). In dit onderdeel zijn de kosten voor de volgende werkzaamheden begroot:

- Voor het verwerken van de specifieke uitval van toekenningsberichten hebben we de backoffice uit moeten breiden. Additioneel aan de eerder genoemde capaciteit wordt 9.900 uur gereserveerd om de komende periode deze uitval weg te werken.

- Het RRT is verantwoordelijk voor het dagelijks in behandeling nemen van de signalen welke binnenkomen via de verschillende kanalen. Het team bestaat uit communicatie medewerkers en backoffice medewerkers. De dagelijks aangereikte cases worden binnen 24 uur omgezet in een spoedbetaling, waar nodig ex comptabel, waarna het dossier wordt recht gezet. Het RRT wordt nu door 25 fte bezet.

- Voor de telefoontjes als gevolg van de initiële uitvoering is in het laatste kwartaal 2014 besloten een afzonderlijk front-office in te richten. De vele (media) aandacht voor de invoering van trekkingsrechten bij het PGB begin 2015 en het instellen van de terugvalscenario's heeft veel extra telefoonverkeer gegenereerd. Hiervoor is extra capaciteit ingezet en wordt bij grote drukte extra capaciteit ingezet vanuit de andere SVB-vestigingen. Het afzonderlijke frontoffice blijft geheel 2015 actief. Om alle extra medewerkers te plaatsen is extra huisvesting binnen andere SVB-locaties gerealiseerd.

6.4 Herstelplan

Voor het de uitvoering van het herstelplan heeft u ons verzocht om een uitvoeringstoets op te leveren. Bij deze toets hebben wij ook een prognose van de kosten afgegeven. In deze aanvullende begrotingsraming sluiten we hier bij aan. Voor de genoemde stappen in het plan hebben we een prognose gemaakt van het werkaanbod en de normtijd per activiteit. In totaal bedraagt de inzet voor de uitvoering van herstelacties 114.000 uren. Voor het bepalen van de kosten is in totaal gerekend met het eerder genoemde integrale uurtarief van € 42,97. Per categorie zijn afhankelijke van de ingezette kwaliteit afwijkende uurtarieven berekend. De kosten voor deze inzet bedragen in totaal € 4,9 milj.

Categorie	(x 1 milj.)	Uren	Realisatie P4 tm P12
1. Probleemanalyse		n.v.t	0,0
2. Budgethouder en ZOK onder de juiste wet		79.700	3,6
3. Budgetgegevens op orde		21.300	1,0
4. Zorgovereenkomsten op orde		n.v.t	0,0
5. Herstellen overige administratieve fouten		7.900	0,1
6. Specifieke situaties		5.100	0,2
7. Beëindigen terugvalscenario´s		n.v.t	0,0
		-------------	-------
Totaal		**114.000**	**4,9**

De volgende stappen met activiteiten worden onderscheiden:

1. **Probleemanalyse**
   De SVB moet op basis van input van gemeenten en zorgkantoren een overall beeld samenstellen van de kwantitatieve omvang van de problematiek. Verder moet de SVB oplossingsscenario’s ontwikkelen voor de problemen binnen de administratieve systemen van de SVB.

   De capaciteit hiervoor kan worden opgevangen binnen de bestaande begroting en daarom verwachten we geen meerkosten in rekening te brengen.

2. **Budgethouder en ZOK onder de juiste wet**
   Het gaat hier om het verwerken van de toekenningsberichten vanuit de gemeenten en zorgkantoren. Het gaat om 138.000 toekenningsberichten. Deze berichten moeten we handmatig verwerken. De aanlevering van de toekenningsberichten verloopt nog niet goed en er vallen nog steeds berichten uit. We verwachten nog 30.000 extra berichten handmatig te moeten verwerken. Als laatste moeten we budgetten omhangen naar de juiste wet als gevolg van onjuiste combinaties wat betreft onderliggende wet. Volgens Zorgverzekeraars Nederland (ZN) gaat het om 28% van de geregistreerde budgetten. Dit betekent dat we naar verwachting 43.000 budgetten moeten omhangen.

   Als gevolg van de onjuist combinaties qua budget moeten we tevens de geregistreerde zorgovereenkomsten naar de juiste wet omhangen. Hiermee sluiten de werkzaamheden in de overeenkomst aan bij het toegekende budget. We verwachten 43.000 zorgovereenkomsten om te moeten hangen.

3. **Budgetgegevens op orde**
   In de eerste maanden van 2015 hebben we 64.000 budgetten ambtshalve toegekend. We zullen de wijzigingen verwerken zoals aangegeven door gemeenten en zorgkantoren. Het gaat hier om de wijzigingen in het budget en het vrij besteedbaar bedrag.

4. **Zorgovereenkomsten op orde**
   In deze stap melden we aan gemeenten en zorgkantoren welke zorgovereenkomsten ambtshalve zijn goedgekeurd. Daarbij realiseren we een functionaliteit in onze systemen om de overeenkomst af te kunnen keuren.

   Bij afkeuring van de zorgovereenkomsten zullen we vermoedelijk vervangende zorgovereenkomsten ontvangen. Deze vervangende overeenkomsten moeten we weer verwerken.

   De hiermee gemoeide inspanning en kosten vallen binnen de aanvulling op de reguliere exploitatie.

5. **Herstellen overige administratieve fouten**
   Het gaat in deze stap onder meer om het stopzetten van dossiers in verband met overleden budgethouders, het uitwisselen van gegevens met zorgkantoren omdat de budgethouders niet bekend zijn bij het zorgkantoor en het verwerken van verhuizingen van budgethouders.

6. **Specifieke situaties**
   Om de budgethouder en zorgverlener tegemoet te komen verrichten we spoedbetalingen buiten het systeem om. In het eerste half jaar van 2015 doen we ongeveer 30.000 spoedbetalingen. Deze betalingen moeten we alsnog in het systeem als besteding vastleggen en onderzoek instellen bij een niet-glad dossier.

7. **Beëindigen terugvalscenario´s**
   De feitelijke acties voor de SVB in het beëindigen van de terugvalscenario's bestaan er in de kern uit om over te stappen op de reguliere werkprocessen.

   De hiermee gemoeide inzet en kosten vallen onder de aanvullende reguliere exploitatie.

De begrotingsraming van bovenstaande kosten is tot stand gekomen op basis van het Plan van aanpak herstelacties implementatie trekkingsrechten PGB. Voor de genoemde activiteiten is een begrotingsraming gemaakt van het werkaanbod en normtijd per activiteit. Van een aantal acties genoemd in het plan van aanpak ontbreken nog de gegevens over het totaal aantal werkzaamheden. Hierin is de SVB afhankelijk van de aanlevering door ketenpartners. Deze kosten zijn als P.M. post in de uitvoeringstoets opgenomen en maken derhalve ook geen deel uit van deze kostenraming. Zodra er meer bekend is over de omvang van deze werkzaamheden zal u hierover bericht worden.

6.5 ICT ontwikkeling (functioneel, exclusief technische versteviging)

Naast de reguliere kosten die er voor ICT worden gemaakt in 2015 en de gevolgen van de terugvalscenario's (in totaal € 5,1 milj. + € 0,6 opgenomen onder personele kosten) en de versteviging van de PGB systemen zullen er additionele kosten gemaakt worden voor de uitvoer van "no regret" activiteiten en het doorvoeren van functionele wensen van ketenpartners.

Functionele wensen ketenpartners

In de eerste inschattingen voor functionele verbeteringen is uitgegaan van 20.000 ontwikkeluren. In 2014 zijn echter een aantal benodigde functionaliteiten doorgeschoven naar 2015. Daarnaast hebben de ketenpartners aangegeven dat zij een aantal functionaliteiten zien die zij als noodzakelijk achten. Het ter hand hiervan nemen wordt door VWS als prioriteit gezien. Op basis hiervan is budget voor 29.000 ontwikkeluren nodig (inclusief risico-opslag). Het bijbehorende budget hiervoor bedraagt € 2,5 mln.